

資料9-2 苦情処理件数

区分 年度	合計 (A)	受 理 件 数			合 計	処 理 件 数				解決率 B/(A-C)
		新規直接 受 理	他 から 移 送	前 年 度 から繰越		直接処理 (解決)(B)	他へ移送 (C)	翌年度へ 繰 越	そ の 他	
H18	2,025	1,995	-	30	2,025	1,602	80	4	339	82.4%
H19	2,092	2,088	-	4	2,092	1,748	103	17	224	87.9%
H20	2,037	2,020	-	17	2,037	1,746	68	8	215	88.7%